

УДК 364.07

## ***АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В РФ***

***Попов Ю.А.***

*Старший преподаватель кафедры экономической теории  
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет  
промышленных технологий и дизайна»  
г. Санкт-Петербург, Россия*

### **Аннотация**

В данной научной работе приводится подробный анализ оснований построения системы социального обслуживания населения в Российской Федерации. Рассматриваются нормативно-правовые акты (федеральные законы, указы министерств и т.д.), а также государственные стандарты, регулирующие данную сферу. Отражены основные принципы, на которых базируется система социального обслуживания населения. Поэтапно и детально раскрываются основные проблемы, существующие в обозначенной сфере на сегодняшний день, как, например, недостаточная удовлетворенность граждан, низкое материально-техническое оснащение, сложность оценки качества оказываемых услуг и др.

**Ключевые слова:** социальное обслуживание, социальные услуги, правовое регулирование, оценка качества, удовлетворенность клиентов, компетентность сотрудников, информированность граждан.

## ***ACTUAL PROBLEMS OF THE SOCIAL SERVICE SYSTEM IN THE RUSSIAN FEDERATION***

***Popov Y.A.***

*Senior Lecturer of the Department of Economic Theory  
FSBEI HE «Saint Petersburg State University  
of Industrial Technologies and Design»  
St. Petersburg, Russia*

### **Annotation**

This scientific work provides a detailed analysis of the foundations for building a system of social services for the population in the Russian Federation. Regulatory legal acts (federal laws, orders of ministries, etc.), as well as state standards regulating this area are considered. The basic principles on which the system of social services of the population is based are reflected. The main problems existing in the designated area today are revealed in stages and in detail, such as insufficient satisfaction of citizens, low material and technical equipment, difficulty in assessing the quality of services provided, etc.

**Keywords:** social services, social services, legal regulation, quality assessment, customer satisfaction, competence of employees, awareness of citizens.

На сегодняшний день социальное обслуживание населения является одной из важнейших составляющих всей социальной политики российского государства. Данной сфере с каждым годом придается все большее значение. Однако социальное обслуживание в Российской Федерации имеет свои недостатки и проблемы. К ним, например, относятся недостаточное финансирование, несовершенство законодательной базы, отрицательное отношение к гражданам – получателям социальных услуг со стороны персонала учреждений данной сферы, плохая информированность граждан о существующих организациях, службах и услугах, которые они предоставляют. Это обуславливает актуальность рассматриваемой тематики и необходимость не только анализа современного состояния обозначенной системы, но и перспективы ее усовершенствования и развития в целях получения более эффективных результатов.

18 октября 1961 года в Турине была принята Европейская социальная Хартия, которая закрепила ряд социальных прав и свобод населения, «во имя обеспечения и реализации идеалов и принципов, составляющих их общее наследие и облегчающих экономический и социальный прогресс и в особенности укрепление и дальнейшую реализацию прав человека и основных свобод» [4]. Страны-участницы, подписавшие данную конвенцию, взяли на себя обязательство признать минимум 10 статей, каждая из которых закрепляла определенное право. В мае 1996 года в Страсбурге обозначенный документ был пересмотрен и изменен, а 14 сентября 2000 года состоялось подписание со стороны Российской Федерации, признавшей для себя обязательными 68 пунктов Хартии. Так, в частности, в соответствии с частью II статьи 14 Хартии российское государство подтвердило право своих граждан на социальное обслуживание и обязалось содействовать созданию и деятельности служб,

которые способствовали бы повышению благосостояния и развития, как отдельных лиц, так и групп в обществе в целом, а также их адаптации к социальной среде.

В России одним из важнейших источников правового регулирования вопросов социального обслуживания является Конституция, в которой Российская Федерация провозглашается социальным государством, обязующимся обеспечивать условия для достойной жизни граждан [7], устанавливается механизм правового регулирования, его основные принципы, на которых базируется вся система социального обслуживания.

Говоря в целом о правовых основаниях построения данной системы в России, важно отметить, что она регулируется на основании Федерального закона N 442-ФЗ от 28.12.2013 "Об основах социального обслуживания граждан в РФ" [11], а также других федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и отдельных субъектов.

Социальное обслуживание граждан – это деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам [11], которая включает в себя действия по оказанию постоянной, периодической и разовой помощи (в том числе срочной) населению в целях улучшения условий его жизнедеятельности или расширения возможностей для самостоятельного обеспечения своих основных жизненных нужд.

Наряду с этим, важную роль в рамках реализации социального обслуживания в Российской Федерации играют государственные стандарты в данной сфере.

Стандарт социальной услуги содержит основные требования к объему, периодичности и качеству ее предоставления гражданам. В России выделяют две основных группы стандартов социальных услуг:

- федеральные стандарты, которые определяют требования к социальным услугам, предусмотренным федеральным перечнем таких услуг;
- региональные стандарты.

На федеральном уровне важную роль в обозначенной сфере играет ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения». Данный стандарт устанавливает термины и определения понятий в области социального обслуживания. Понятия, установленные этим стандартом, являются обязательными для применения во всех видах литературы и документации по социальному обслуживанию населения в Российской Федерации [3].

ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» устанавливает основные положения, которые определяют качество предоставляемых социальных услуг учреждениями социального обслуживания [2].

ГОСТ Р 52143-2021 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» распространяется на всех, кто осуществляет деятельность в данной сфере и устанавливает основные виды социальных услуг, предоставляемых гражданам, которые попали в трудную жизненную ситуацию, требования к порядку и условиям оказания этих услуг [1].

Примером регламентации на региональном уровне может служить Социальный кодекс Санкт-Петербурга, который помимо прочих законов и нормативных правовых актов регулирует правоотношения в социальной сфере на уровне данного субъекта РФ.

Вместе с тем, Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации выпустило Приказ от 31.12.2013 N 792 «Об утверждении кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания». Данный кодекс представляет собой свод общих принципов и основных правил служебного поведения, которым стоит руководствоваться всем работникам учреждений социального обслуживания [10]. Они несут ответственность перед государством, обществом и гражданами и должны исполнять свои обязанности добросовестно, на высоком профессиональном уровне с принятием человека, его прав и свобод высшей ценностью. Необходимо обеспечивать безопасность оказываемых услуг; Дневник науки | [www.dnevniknauki.ru](http://www.dnevniknauki.ru) | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

соблюдать нормы служебной профессиональной этики, правила делового поведения и общения; проявлять внимательность к гражданам – получателям социальных услуг; быть ответственным и терпимым ко всем их особенностям и обычаям; соблюдать конфиденциальность о гражданине - получателе социальных услуг, а также нести личную ответственность за результаты своей деятельности.

Обозначим основные принципы, на которых базируется система социального обслуживания населения в Российской Федерации:

– гуманный характер – не допускается унижение достоинства и чести человека. Особая забота о тех гражданах, которые действительно нуждаются в социальном обслуживании в виду особых жизненных обстоятельств, например, недееспособности в силу преклонного возраста или травмы, инвалидности, малообеспеченности и т.п.;

– свободный доступ населения к социальному обслуживанию вне зависимости от пола, национальности, вероисповедания, расы, возраста, языка, происхождения;

– приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей, т.е. в соответствии с местом проживания нуждающегося;

– адресность, что подтверждается обязательным составлением индивидуальной программы для гражданина – получателя социальных услуг. В индивидуальной программе подробно прописываются сроки, форма, вид и перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг.

– добровольность – заключается в том, что оказание социальных услуг происходит только с согласия гражданина или его законных представителей и никто не вправе навязывать социальные услуги гражданам;

– конфиденциальность информации о гражданах - получателях социальных услуг, что не допускает разглашения лицами, которым подобные сведения стала известны в связи с исполнением профессиональных обязанностей. Однако иногда допускается передача информации о получателе

Дневник науки | [www.dnevniknauki.ru](http://www.dnevniknauki.ru) | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

социальных услуг другим лицам, но только в том случае, если на это есть его согласие в письменной форме [11].

Обозначенными принципами, описанными в Федеральном законе N 442-ФЗ, государство гарантирует необходимое количество поставщиков социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании, и достаточность финансовых, кадровых, материально-технических и информационных ресурсов у них.

Помимо прав у граждан – получателей социальных услуг есть и обязанности, например, предоставлять своевременно документы и сведения, которые необходимы для оказания услуг; соблюдать условия договора; своевременно оплачивать социальные услуги, если за них предусмотрена плата; информировать поставщиков услуг об изменении обстоятельств, которые обуславливают потребность в их предоставлении и др. [5]

Однако важно отметить, что несмотря на обозначенные принципы и нормативно-правовые основы, ряд актуальных исследований свидетельствует о том, что удовлетворенность граждан социальным обслуживанием находится на недостаточно высоком уровне. Данный показатель рассчитывается на основе общей оценки качества предоставления услуг в обозначенной области. Иными словами, удовлетворенность гражданина – получателя социальных услуг учреждением социального обслуживания – это то, насколько он доволен или недоволен получением, характеристиками и итогами предоставления конкретной социальной услуги [9]. Таким образом, особо важным оказывается не только сам факт того, что граждане могут воспользоваться широким спектром учреждений социального обслуживания и их услугами, но и то, как именно предоставляется данная помощь. Удовлетворенность может выражаться в оперативности решения вопросов, компетентности персонала, их профессиональной грамотности и отношении к получателям услуг, доступности, информированности, а также состоянии учреждения, на базе которого оказываются социальные услуги.

Недостаточная удовлетворенность граждан – получателей социальных услуг обуславливается рядом факторов, которые и раскрывают недостатки современной системы социального обслуживания населения.

Проблемы социального обслуживания условно можно разделить на две группы: проблемы непосредственно сферы социального обслуживания в целом и проблемы, которые напрямую касаются граждан в ходе получения социальных услуг [8]. Однако, в конечном итоге, все они, так или иначе, затрагивают интересы населения.

Первая группа проблем касается именно сферы социального обслуживания населения. Они находятся на федеральном уровне и для их решения необходим комплексный подход и взаимодействие многих структур и государственных органов.

Среди основных таких факторов, которые негативно сказываются на всей сфере социального обслуживания, ключевое значение имеет экономический. Он выражается в недостаточности финансовых средств, выделяемых на сферу социального обслуживания, даже несмотря на то, что с каждым годом Правительство страны выделяет все больше ресурсов на социальную поддержку граждан. Так, например, недостаточно высокие заработные платы сотрудников учреждений социального обслуживания, отталкивают молодежь от работы в данной сфере, что затрудняет процесс обновления кадров и снижает скорость внедрения инноваций, а значит влечет за собой снижение качества предоставления услуг.

Нередко сами учреждения социального обслуживания обладают не совсем хорошим материально-техническим оснащением, что заключается в отсутствии современной техники и оборудования, инвентаря, а некоторые организации и вовсе нуждаются в капитальном ремонте всего здания [6]. Также одной из проблем является неудобное местонахождение подобных учреждений, куда многим гражданам – потенциальным получателям социальных услуг бывает очень сложно попасть.

Другой проблемой, негативно влияющей на сферу социального обслуживания, является несовершенство законодательства в данной сфере, а точнее его противоречивость и разрозненность, дублирование одних актов другими и т.п. Несмотря на существование единого Федерального закона об основах социального обслуживания, в различных субъектах Российской Федерации социальные услуги на практике предоставляются по-разному.

Нельзя не сказать о дефиците теоретического обоснования сущности и содержания социального обслуживания в Российской Федерации. Более детальной проработки требуют, например, теоретические, методологические и технологические обоснования адаптации и социальной реабилитации граждан – получателей социальных услуг различных категорий.

Отдельной проблемой сферы социального обслуживания являются трудности самой процедуры оценки качества оказываемых услуг. Социальные услуги, предоставляемые гражданам, не могут быть в полной мере формализованы, что приводит к отсутствию прозрачности их оказания [13]. К примеру, даже в ходе полного и своевременного предоставления пакета социальных услуг, прописанных в индивидуальной программе, гражданин – получатель может быть не в полной мере удовлетворён и низко оценить процесс оказания помощи, так как, по его субъективному мнению, на него не обращали должного внимания.

Как было сказано ранее, существует и вторая группа проблем, которые напрямую относятся к проблемам граждан при получении социальных услуг.

Одной из основных является проблема долгого ожидания, очередей при получении социальных услуг, особенно это касается стационарной формы. В ведении органов социальной защиты населения субъектов Российской Федерации в начале 2000-х годов активно развивалась сеть учреждений стационарной формы различных типов, такие как дома-интернаты, пансионаты для ветеранов войны и труда, психоневрологические интернаты, отделения для лиц с асоциальным поведением, отбывших наказания за совершенные преступления.

Дневник науки | [www.dnevniknauki.ru](http://www.dnevniknauki.ru) | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

преступления, дома-интернаты для умственно отсталых детей и другие. Однако на сегодняшний день наблюдается снижение темпов роста открытия новых служб и организаций при попытке повышения эффективности существующих. На практике же, отдельные специалисты и учреждения в целом не справляются с увеличивающейся нагрузкой, в связи с чем снижается качество и скорость социального обслуживания [12].

Другим фактором, негативно влияющим на оказание социальных услуг, является недостаточная компетентность работников организаций данной сферы. По-прежнему встречаются случаи с грубым отношением персонала к гражданам, у которого после обращения в подобные учреждения складывается негативное впечатление о деятельности всей существующей системы социального обслуживания и социальной политики государства в целом.

Наряду с этим, учреждения рассматриваемой сферы остаются недостаточно укомплектованными профессиональными кадрами, что влечет за собой другую проблему – совмещение работниками различных должностей. Вследствие чего, на одного работника приходится в несколько раз больше обязанностей и гораздо больше ответственности, с чем добросовестно могут справиться далеко не все работники.

Немаловажной остается проблема профилактики возникновения кризисных ситуаций, т.к. социальное обслуживание на сегодняшний день в основном предоставляется только тогда, когда уже появились обстоятельства, отягощающие жизнь гражданину.

Наконец, одной из главных проблем социального обслуживания населения в РФ остается недостаточная информированность граждан об учреждениях данной сферы, оказываемых ими услугах и имеющихся возможностях [13]. По данным ряда исследований, более половины россиян среди граждан в возрасте 18 лет и старше не знают, куда они могут обратиться в случае возникновения какой-либо трудной жизненной ситуации. Население не знает о существовании, например, таких учреждений, как Кризисные центры помощи женщинам, Дневник науки | [www.dnevniknauki.ru](http://www.dnevniknauki.ru) | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

Центры социальной адаптации для лиц, освободившихся из мест лишения свободы, малоизвестными оказались даже Центры помощи семье и детям.

Подводя итог, важно отметить, что деятельность системы социального обслуживания сегодня базируется на объективной потребности каждого гражданина, попавшего в трудную жизненную ситуацию и нуждающегося в помощи со стороны государства. Учреждения и организации данной сферы призваны решить многие проблемы, лежащие в сфере воспитания, реабилитации, организации быта, досуга, ослабить негативные последствия, связанные с конфликтностью в межличностных отношениях, способствующие маргинализации и другим асоциальным явлениям.

В ряде современных научных работ социальное обслуживание населения рассматривается как актуальная социальная парадигма, в других – как высокоэффективная технология, позволяющая оказывать результативную социальную поддержку гражданам в условиях сложной социально-экономической ситуации, объективно нарушающей жизнедеятельность человека или социальной группы, в-третьих, – как принципиально важный сектор социальной сферы [8].

Выше перечислены далеко не все проблемы современной системы социального обслуживания населения в Российской Федерации на сегодняшний день. Однако в настоящий момент становится понятно, что для более эффективного решения многочисленных проблем необходимо внедрять в практику результаты теоретических концепций и практико-ориентированных исследований. В то же время, недостаточно полное осмысление основных парадигм, дефицит социальных технологий и отсутствие более эффективных методик социального обслуживания ведут к неэффективности деятельности социальных служб. Безынициативность в приобретении знаний от ряда специалистов учреждений рассматриваемой сферы и органов социального управления, которые предпочитают вместо научных рекомендаций традиционный эмпирический опыт также определяют недостаточную

Дневник науки | [www.dnevniknauki.ru](http://www.dnevniknauki.ru) | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

эффективность работы учреждений социального обслуживания.

Решение обозначенных проблем, повышение внимания к имеющимся недостаткам, а также нацеленность на достижение результата и благополучие всего населения, что зафиксировано в Конституции РФ, позволит планомерно совершенствовать всю систему социального обслуживания населения и сделать жизнь каждого гражданина страны лучше.

### **Библиографический список:**

1. ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг, общие положения» [Текст]. – Введ. 2014-22-08. – М.: Стандартинформ. - 2015.

2. ГОСТ Р 52143-2021 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» [Текст]. – Введ. 2021-06-10. – М.: Стандартинформ. - 2021.

3. ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения» [Текст]. – Введ. 2014-01-04. – М.: Стандартинформ, 2006.

4. Европейская социальная хартия (пересмотренная) (принята в г. Страсбурге 03.05.1996 г.) [Текст] // Бюллетень международных договоров. – 2010. - № 4. - Ст. 17- 67.

5. Захарова, Т. И. Социальное страхование и социальная защита [Текст] / Т. И. Захарова — М.: Евразийский открытый институт. - 2020. - 244 с.

6. Комаров, Е. И. Управление эффективностью социальных учреждений [Текст] / Е. И. Комаров. - М.: Дашков и К. - 2018. - 302 с.

7. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.93) [Текст] // Собрание законодательства РФ. - 14.04.2014.- № 15. - Ст. 1691.

8. Малофеев, И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения [Текст] / И. В. Малофеев. - М.: Дашков и К. - 2017. - 176 с.

9. Пашкова, Г. Г. К вопросу о социальном обслуживании граждан [Текст] Дневник науки | [www.dnevniknauki.ru](http://www.dnevniknauki.ru) | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

/ Г.Г. Пашкова // Правовые проблемы укрепления российской государственности: сб. ст. - Томск: Изд-во Том. ун-та, 2018. - Ч. 64. - С. 46-59.

10. Приказ Минтруда России от 31.12.2013 № 792 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания» [Текст] // Бюллетень трудового и социального законодательства РФ. – 14.04.2014. - № 3. – Ст. 1984.

11. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [Текст] // Собрание законодательства РФ. - 30.12.2013. - № 52 (часть I). - Ст. 7007.

12. Чельцова, М. Г. Социальное обслуживание как институт права социального обеспечения [Текст] / М.Г. Чельцова // Интерэкспо ГЕО-Сибирь. - 2015. - Т. 6. - № 1. - С. 38-51.

13. Шайхатдинов, В. Ш. Проблемы Российской системы социального обслуживания граждан [Текст] / В. Ш. Шайхатдинов // Российское право: образование, практика, наука. - №6 (102). – 92-99.

*Оригинальность 80%*